



Kit de base
"Zéro rupture : mode d'emploi"

57 Actions prioritaires

à mettre en œuvre dans mon entreprise pour réduire les ruptures en linéaires

Nombre d'actions prioritaires sur chaque processus

Clés de lecture

Difficultés rencontrées sur chacun des 6 processus de la chaîne d'approvisionnement (référencer, commander, gérer la production, gérer le flux physique, gérer le magasin, processus transverses)

- **Liste des bonnes pratiques prioritaires à mettre en place pour répondre à chaque difficulté**
- NB : Une bonne pratique peut répondre à plusieurs difficultés
- NB : l'exhaustivité des bonnes pratiques listées par les adhérents d'ECR France se trouve sur le site www.zerorupturemodedemploi.com



Processus transverses

Communiquer, définir un plan d'actions, piloter l'activité





Echanger des informations concernant les ruptures en linéaire au niveau magasin	•Utiliser les résultats d'études comme le baromètre ECR-IRI ou le site www.zeroruptureModedemploi.com pour améliorer ses connaissances sur la rupture et mieux identifier les enjeux. •Echanger avec le personnel du magasin pour identifier les causes (interne magasin, externe magasin et/ou rupture amont)
Echanger des informations concernant les ruptures en linéaire (au niveau Supply Chain, commercial…)	•Echanger et mettre à jour régulièrement la liste de tous les interlocuteurs (fonction, téléphone, mail…) pour faciliter la fluidité de transmission des informations et leur traitement •Définir des indicateurs de performance, si possible conjoints. •Mettre un point "rupture" dans l'agenda des RDV (siège, magasin) : taux de service, principales causes de ruptures, plans d'action
Sensibiliser tous les acteurs concernés sur la rupture	•Mettre un point "rupture" dans l'agenda des RDV (siège, magasin) : taux de service, principales causes de ruptures, plans d'action •Communiquer à l'ensemble de la société le niveau de rupture et son évolution
Informer la Force de Vente / Service Client des ruptures amont identifiées	•Communiquer en interne régulièrement le plan d'actions et les résultats attendus.
Informer les équipes approvisionnement distributeur des ruptures amont identifiées	•Communiquer en interne régulièrement le plan d'actions et les résultats attendus.
Mettre en œuvre un plan d'action efficace	•Mettre en place un plan d'action dans lequel chacun a un rôle et des actions définies •Former les collaborateurs (y compris les nouvelles recrues) à l'importance de leur rôle dans la disponibilité en linéaire et à l'impact sur le chiffre d'affaires (cf. comportement du client face à une rupture en linéaire)



Référencer





Pré-référencer, créer, mettre à jour, supprimer, envoyer, recevoir, enrichir et valider

Créer des informations produits de qualité chez l'industriel	• S'assurer que les données communiquées au distributeur sont complètes et de qualité • Organiser le retour d'informations vers l'industriel sur les données de vie du produit (date d'arrêt, date de référencement, changement d'assortiment)
Mettre à jour les informations produits déjà référencés (avec ou sans changement de GTIN produit)	• S'assurer que les données communiquées au distributeur sont complètes et de qualité • Prévoir un protocole d'échange des informations via Excel et informer le distributeur de toute modification produit : arrêt, substitution, ruptures, nouveautés • Le distributeur met à jour sa base référentielle sans délai et en respectant les modalités convenues • Organiser le retour d'informations vers l'industriel sur les données de vie du produit (date d'arrêt, date de référencement, changement d'assortiment)
Transmettre au distributeur les informations produits et de vie du produit	• Prévoir un protocole d'échange des informations via Excel et informer le distributeur de toute modification produit : arrêt, substitution, ruptures, nouveautés
Mettre à jour les substitutions / chaînages	• Prévoir un protocole d'échange des informations via Excel et informer le distributeur de toute modification produit : arrêt, substitution, ruptures, nouveautés • Le distributeur met à jour sa base référentielle sans délai et en respectant les modalités convenues
Recevoir les informations produit et de vie du produit	• Le distributeur informe l'industriel de ses timing de référencement par type de produit et l'industriel s'organise pour les respecter • Prévoir un protocole d'échange des informations via Excel et informer le distributeur de toute modification produit : arrêt, substitution, ruptures, nouveautés
Sélectionner les produits, enrichir les informations produits, référencer les produits	• Prévoir un protocole d'échange des informations via Excel et informer le distributeur de toute modification produit : arrêt, substitution, ruptures, nouveautés
Répondre à l'appel d'Offre promo (UB, catalogue)	• Communiquer l'ensemble des informations nécessaires aux prévisions / réservations (mécanique promotionnelle...)
Arrêter un produit sans impacter le linéaire	• Prévoir un protocole d'échange des informations via Excel et informer le distributeur de toute modification produit : arrêt, substitution, ruptures, nouveautés • Le distributeur met à jour sa base référentielle sans délai et en respectant les modalités convenues • Organiser le retour d'informations vers l'industriel sur les données de vie du produit (date d'arrêt, date de référencement, changement d'assortiment)



Commander

Prévoir, créer/envoyer, intégrer la commande, valider les quantités commandées





Commander les bonnes quantités sur les produits permanents	•Prendre en compte les préconisations de l'industriel sur les ruptures industrielles de longue durée (produits de substitution) •Traiter le retour à la normale comme une innovation, en neutralisant l'effet amplificateur de la rupture sur les commandes
Gérer la pénurie sur la promotion	•Mettre en place une communication claire et transparente en situation de pénurie : produits concernés, date de résolution, raison de la rupture industrielle •Traiter le retour à la normale comme une innovation, en neutralisant l'effet amplificateur de la rupture sur les commandes



Gérer la production

Prévoir, planifier/fabriquer, stocker/approvisionner, concevoir les produits





Faire la prévision sur les produits permanents, promotionnels , saisonniers	•Mettre en place une démarche de prévisions de ventes : un outil, des compétences et des procédures adaptées (au travers d'une cellule prévisionniste par exemple) •Prendre en compte des historiques nettoyés des données atypiques, mécanismes promos et données saisonnières et environnementales pour affiner la qualité de la prévision •Travailler avec les équipes commerciales /supply chain sur la mise en place et le respect des timings de remontées promotionnelles enseignes/magasins (OP confirmée, pré-volume, réservation) •Mesurer la performance de la prévision (Biais +/-)
Faire la prévision sur les saisonniers de la demande	•Prévoir les dimensionnements du stock pré-saison (tampon) •S'équiper de données météorologiques pour anticiper au maximum le démarrage de la saison
Planifier la production dans les temps	•Définir le stock de sécurité par produits ou groupes de produits (variabilité de la prévision, temps de quarantaine, transport, réactivité industrielle) •Mettre en place d'une équipe de planificateurs expérimentés (connaissance des usines et des contraintes industrielles) •Suivre l'exécution par l'usine du planning de production (respect des stocks mini/maxi) •Mettre en place d'un outil de planification permettant la fluidité des mises à jour de données industrielles (date de référencement, de mise à disposition, volumes…)
Stocker et déployer le stock	•Définir le stock de sécurité par produits ou groupes de produits (variabilité de la prévision, temps de quarantaine, transport, réactivité industrielle)
Prévoir un réappro-visionnement adapté lors d'une pénurie et/ou rupture perlée	•Mettre en place une cellule de crise, supportée par le business, pour prioriser les choix de production (cf. document de référence © ZRME « Gestion de pénurie »)



Gérer le flux physique

Définir et optimiser les filières logistiques, préparer la marchandise, envoyer la marchandise, réceptionner la marchandise, gérer le stock





Améliorer la fréquence de livraison	•Adapter la fréquence de réapprovisionnement des magasins aux profils de vente par jour de la semaine, en privilégiant le taux de service en linéaire. •Massifier les flux : Mutualiser le transport (multipick, multidrop) (industriel et distributeur)
Choisir les filières logistiques adaptées pour un Fournisseur / Produit	•Déterminer les filières logistiques adaptées à l'organisation et aux produits (distributeur) •Optimiser les paramètres de livraison : PCB, délais, fréquence, quantités mini, BQ, coût et conditions de livraison / commande (distributeur en collaboration avec l'industriel)
S'assurer que les codes à barres des produits et des unités logistiques sont lisibles	•Respecter les règles GS1 d'attribution des GTIN •Contrôler la validité des codes à barre (scanner normalisé) •Organiser et prendre en compte les feedbacks des distributeurs concernant les dysfonctionnements de lecture du GTIN
Faire correspondre le commandé et le livré	•Mettre en place et partager les écarts de réception et les litiges •Mettre en place et partager un indicateur de taux de service entrepôt
Minimiser les risques de ruptures dues à un approvisionnement atypique	•Diagnostic Supply chain des industriels au moment de leur référencement •En cas de pénurie annoncée, répartir le solde sur les entrepôts en fonction de leur niveau de stock et du niveau de stock magasin.



Gérer le magasin (1/2)

Commander, implanter les produits, réapprovisionner le linéaire, maintenir le linéaire, gérer la réserve

18 actions prioritaires



Commander les produits permanents	• Maîtriser l'outil de réapprovisionnement magasin (formule de réappro, système de contrôle des stocks, gestion de la démarque...) • Réappro sur vente : mettre en place les alertes sur ventes à 0
Commander les nouveaux produits dans le timing	• Connaître les prévisions de vente (centrale / industriel) et le dispositif d'accompagnement du lancement produit (plan de lancement, tract, pub TV…) • Se mettre d'accord sur les différentes étapes d'un rétro-planning pour assurer la présence en rayon du produit à sa date de lancement. En particulier informer les centrales de la disponibilité des nouveaux produits pour approvisionner les entrepôts
Commander les bonnes quantités sur les saisonniers de l'offre	• Utiliser les historiques de ventes d'opérations similaires pour faire une réservation adaptée
Organiser les flux en réception	• Garder de la flexibilité dans la planification des ressources pour s'adapter aux besoins réels
Optimiser le linéaire	• Ajuster la capacité linéaire affectée à une référence en intégrant des critères de flux (rotation / fréquence de réapprovisionnement / saisonnalité / promotions : TG, brèche...) • Faciliter la mise en rayon par un linéaire adapté (avec un équipement spécifique si besoin)
Remplir le linéaire en respectant le plan merchandising (Limiter les dérives du plan merchandising)	• Ne pas masquer les ruptures (ne pas boucher les trous) • Favoriser la polyvalence des équipes opérationnelles en magasin



Gérer le magasin (2/2)

Commander, implanter les produits, réapprovisionner le linéaire, maintenir le linéaire, gérer la réserve





Implanter les promotions	•Adapter le plan TG aux volumes promotionnels commandés par produits
Implanter les saisonniers de la demande (météo sensibles, …)	•Faciliter la mise en rayon par un linéaire adapté (avec un équipement spécifique si besoin)
Implanter les nouveaux produits	•Réorganiser l'implantation du linéaire pour pouvoir implanter les nouveaux produits
Gérer les queues de promotion	•Revenir aussi vite que possible au planogramme initial magasin dès la fin de promotion
Fiabiliser les stocks	•Corriger les stocks au fur et à mesure des anomalies constatées (en linéaire, au moment de la commande...)
Faire la maintenance du linéaire en journée	•Responsabiliser les équipes magasin sur l'identification et la correction des ruptures en linéaire : vérification des remplissages linéaire, stock réserve, rangement réserve •Garder de la flexibilité dans la planification des ressources pour s'adapter aux besoins réels •Lors de la visite de la fdv en magasin, relever systématique des ruptures en linéaires
Informer le consommateur d'une rupture en linéaire	•Ne pas masquer les ruptures (ne pas boucher les trous)



Plus d'information?



- **Tous les outils et toutes les bonnes pratiques sur :**
  - www.zerorupturemodedemploi.com

- **Une question?**
  - ECR France
  - Emilie.chalvignac@ecr-france.org
  - Tel : 01 56 89 89 30